

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA EN LÍNEA

Industrias Altos S.A.C. – Grupo Altos

RUC: 20605441204

Domicilio: Av. Alameda Sur N° 1500 – portón azul

Correo de contacto: ventas@grupoaltos.com.pe

Teléfono / WhatsApp: 994119444

Última actualización: 07/09/2026

1. Alcance

Estos Términos y Condiciones regulan la compra de productos a través del sitio web de Grupo Altos. Al realizar una compra, el cliente declara haberlos leído y aceptado en su integridad.

La venta en línea está habilitada únicamente para los productos publicados en la tienda web. Los demás productos, servicios de alquiler y proyectos a medida se atienden mediante cotización directa con nuestro equipo comercial.

Pueden comprar personas naturales mayores de edad y personas jurídicas debidamente representadas.

2. Precios

- Todos los precios están expresados en soles (S/) e incluyen el I.G.V.
- El precio válido es el mostrado en el sitio web al momento de confirmar la compra.
- Los precios pueden variar sin previo aviso. Las modificaciones no afectan a los pedidos ya pagados y confirmados.
- No se aplican cargos adicionales por el medio de pago elegido.
- El precio publicado corresponde únicamente al producto y no incluye transporte, descarga, acarreo ni maniobras, salvo indicación expresa.

En caso de un error evidente y manifiesto en el precio publicado, Grupo Altos se comunicará con el cliente antes de despachar el pedido y podrá anularlo, procediendo a la devolución íntegra del monto pagado.

3. Proceso de compra y pago

- El pedido se confirma únicamente con el pago total del importe a través de la pasarela de pagos habilitada en el sitio.
- Los medios de pago aceptados son los indicados en el proceso de compra.
- El procesamiento del pago es realizado por nuestro proveedor de pasarela de pagos. Grupo Altos no almacena datos de tarjetas.
- Una vez efectuado el pago, el cliente recibirá un correo de confirmación con el detalle del pedido y su número de orden.
- La confirmación del pago no constituye por sí sola la aceptación definitiva del pedido, la cual queda sujeta a la verificación de stock señalada en la cláusula 4.

4. Disponibilidad de stock

Toda compra está sujeta a verificación de disponibilidad en almacén.

Si por cualquier motivo no fuera posible atender el pedido total o parcialmente, Grupo Altos comunicará al cliente dentro de las 24 horas hábiles siguientes al pago y ofrecerá, a elección del cliente:

1. La devolución íntegra del monto correspondiente al producto no disponible, o
2. El cambio por otro producto de valor equivalente, o

3. La espera hasta la reposición del stock, con una nueva fecha de entrega informada por escrito.
-

5. Comprobante de pago

Se emitirá comprobante de pago electrónico —boleta o factura— según los datos registrados por el cliente durante la compra.

Es responsabilidad del cliente ingresar correctamente su RUC o DNI, razón social o nombres, dirección y correo electrónico. Los comprobantes no podrán ser modificados una vez emitidos, salvo en los supuestos permitidos por la normativa de SUNAT.

El comprobante será enviado al correo electrónico registrado dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la confirmación del pedido.

6. Entrega y recojo

Plazo. El plazo de entrega o de puesta a disposición para recojo es de hasta 5 días hábiles contados desde la confirmación del pago, salvo que se indique un plazo distinto en la ficha del producto o se comunique al cliente por escrito.

Aviso de disponibilidad. Grupo Altos notificará al cliente por correo electrónico o WhatsApp cuando el pedido esté listo.

Horario de almacén – Envíos

Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:45 a 16:00 horas.

Sábados de 08:00 a 09:00 horas.

Horario de almacén – Recojo

Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:45 a 17:00 horas.

Sábados de 08:00 a 10:30 horas.

Recojo en instalaciones. El cliente cuenta con 5 días hábiles desde el aviso de disponibilidad para retirar su mercadería. Deberá presentar su número de orden y documento de identidad. Si designa a un tercero, este deberá presentar autorización escrita del cliente y su propio documento de identidad. Vencido el plazo sin que se efectúe el retiro, Grupo Altos podrá reprogramar la entrega o aplicar un cargo por almacenaje, previa comunicación al cliente.

Verificación al momento de la entrega. El cliente o la persona autorizada deberá revisar la cantidad y el estado de los productos al momento de recibirlos o retirarlos, y dejar constancia de cualquier observación en la guía de remisión o documento de entrega.

Transferencia de riesgo. El riesgo sobre los productos se transfiere al cliente en el momento de la entrega o del retiro en nuestras instalaciones.

7. Transporte y costo de envío

El cliente puede optar por recoger su pedido en las instalaciones de Grupo Altos —sin costo— o por contratar el servicio de transporte al momento de la compra.

7.1. Envíos dentro de Lima y Callao

El costo del transporte se calcula en función del **distrito de destino** y del **peso total del material**, según el tarifario vigente publicado en el Anexo 1 de estos Términos y Condiciones.

- Las tarifas del Anexo 1 no incluyen I.G.V. El monto mostrado en el sitio web al momento de la compra ya incluye el impuesto y es el importe final a pagar.
 - Para pedidos que superen los 10,050 kg o cuyo destino no figure en el tarifario, el costo se cotiza de forma individual. En estos casos el cliente deberá coordinar con nuestro equipo comercial antes de completar la compra.
-

- Los servicios solicitados fuera del horario normal de atención tienen un recargo del 50% sobre la tarifa.

7.2. Envíos a provincia

Grupo Altos no realiza envíos directos a provincia. El material se entrega en la agencia de transporte que el cliente designe, ubicada en Lima Metropolitana o Callao.

- Al momento de la compra, el cliente deberá registrar los **datos completos de la agencia de transporte**: razón social, dirección y **distrito**, ya que el costo de entrega hasta la agencia se calcula según el tarifario del Anexo 1.
- **El costo del envío desde la agencia hasta el destino final en provincia es asumido íntegramente por el cliente** y se paga directamente a la empresa de transporte. Grupo Altos no interviene en dicha contratación ni en su cobro.
- La responsabilidad de Grupo Altos culmina con la entrega conforme del material en la agencia designada. A partir de ese momento, cualquier daño, pérdida, demora o faltante corresponde a la empresa de transporte contratada por el cliente.
- Es responsabilidad del cliente verificar los horarios, restricciones y requisitos de recepción de la agencia que designe.

7.3. Envío gratuito a agencia

En compras iguales o mayores a **S/ 3,000.00 (tres mil soles), incluido I.G.V.**, Grupo Altos asume sin costo la entrega del material en la agencia de transporte designada por el cliente dentro de Lima Metropolitana o Callao.

El beneficio cubre únicamente el traslado hasta la agencia. No comprende el flete a provincia, la comisión de la agencia, el seguro de la carga ni ningún otro concepto, los cuales permanecen a cargo del cliente.

7.4. Condiciones generales del servicio

- El servicio comprende únicamente el traslado del material. **No incluye mano de obra por carga, descarga, acarreo, maniobras ni izaje**, los cuales tienen un costo adicional que debe coordinarse previamente.
- No están incluidos en el precio los peajes de acceso restringido, parqueos, estacionamientos ni cocheras (aeropuerto y otros destinos con acceso controlado).
- Es responsabilidad del cliente asegurar que el punto de entrega sea accesible para la unidad de transporte y contar con el personal necesario para la descarga. Si la unidad no puede descargar por causas atribuibles al cliente, el reintento de entrega genera un nuevo costo de transporte.
- Grupo Altos no asume responsabilidad por daños, pérdidas, demoras o inconvenientes ocurridos durante el manejo o traslado del material por parte de empresas de transporte externas.
- Las tarifas del Anexo 1 pueden ser actualizadas. Rige la tarifa vigente publicada al momento de confirmar la compra.

8. Cambios, devoluciones y reembolsos

Plazo de reclamo. Cualquier reclamo por faltantes, producto observado o error en el despacho deberá presentarse dentro de los 3 días calendario posteriores a la entrega o recojo, al correo de contacto indicado en estos términos.

Condiciones de la devolución. Para proceder con un cambio o devolución, el producto debe encontrarse 100% operativo y en las mismas condiciones en que fue entregado, sin uso, sin modificaciones y con sus accesorios y empaques completos. La devolución debe efectuarse únicamente en las instalaciones de Grupo Altos, siendo el traslado por cuenta del cliente.

Reembolsos. Los reembolsos aprobados se realizan al mismo medio de pago utilizado en la compra, en un plazo de hasta 15 días hábiles desde la aprobación. El plazo de acreditación efectiva depende del banco emisor.

Garantía legal. Sin perjuicio de lo anterior, los productos cuentan con la garantía legal que corresponde conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el caso de clientes que califiquen como consumidores finales.

Exclusiones de garantía. No procede el cambio, devolución ni garantía cuando el producto presente daños derivados de uso indebido, sobrecarga, montaje incorrecto, modificación, reparación por terceros, exposición a condiciones inadecuadas o desgaste natural por uso.

9. Capacitación y certificación de andamios

La compra del sistema de andamiaje con accesorios completos incluye:

- Certificado de los andamios.
- Capacitación teórico-práctica sobre el correcto armado de nuestros andamios, válida por 6 meses desde la fecha de emisión de la factura.
- Constancia de capacitación para los técnicos que asistan.

Para acceder a la capacitación y al certificado es requisito haber adquirido los accesorios completos del sistema de andamiaje. La capacitación se programa previa coordinación con el área comercial y está sujeta a disponibilidad de fechas.

10. Uso seguro del producto

Nuestros productos son equipos de uso industrial y de construcción. El cliente se obliga a destinarlos al uso previsto, respetando las cargas máximas, procedimientos de armado e indicaciones técnicas proporcionadas por Grupo Altos y la normativa de seguridad aplicable.

Grupo Altos no asume responsabilidad por daños derivados del uso indebido, montaje incorrecto o empleo del producto para fines distintos a los previstos.

11. Protección de datos personales

Grupo Altos trata los datos personales del cliente conforme a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento. Los datos recopilados se utilizan para procesar el pedido, emitir el comprobante, gestionar la entrega y atender consultas o reclamos.

El detalle del tratamiento, las finalidades, los plazos de conservación y el procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se encuentran en nuestra Política de Privacidad, disponible en este mismo sitio web.

12. Propiedad intelectual

Los contenidos del sitio web —incluyendo marcas, logotipos, imágenes, fichas técnicas, textos y diseños— son de titularidad de Grupo Altos o cuentan con la debida autorización de uso. Queda prohibida su reproducción o utilización sin autorización previa y por escrito.

13. Libro de Reclamaciones

Grupo Altos pone a disposición de sus clientes el Libro de Reclamaciones Virtual, accesible desde este sitio web, conforme a lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas reglamentarias.

14. Modificaciones

Grupo Altos se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones rigen desde su publicación en el sitio web y no afectan a los pedidos confirmados con anterioridad.

15. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Perú. Cualquier controversia será sometida a los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima, salvo que corresponda otra instancia por mandato legal.

Anexo 1 — Tarifario de servicio de transporte

Tarifas expresadas en soles según distrito de destino y peso total del material. **Los precios no incluyen I.G.V.**

Distritos de Lima

Distrito de destino	0–1050 kg	1051–2050	2051–3050	3051–4050	4051–5050	5051–6050	6051–7050	7051–8050	8051–9050	9051–10050
Rímac, San Juan de Lurigancho, Breña, El Agustino, Jesús María	184	253	288	345	403	426	460	518	575	633
La Victoria	173	230	253	322	403	426	460	518	575	633
Cercado de Lima	184	253	288	322	403	426	460	518	575	633
Lince	138	207	253	322	345	403	460	518	575	633
Pueblo Libre	196	253	288	322	403	403	460	518	575	633
San Luis	173	230	253	322	403	426	460	518	575	633
Santa Anita	207	265	322	403	403	426	460	518	575	633
Ate Vitarte	207	288	345	426	449	460	518	575	575	633
Barranco	115	173	207	288	345	345	403	437	437	437
Magdalena	173	230	265	345	345	403	460	518	575	633
Miraflores	138	207	253	345	345	403	437	437	518	518
San Borja	150	230	288	322	345	403	460	518	575	575
San Isidro	173	230	288	345	380	437	460	460	575	575
San Martín de Porres	230	288	345	403	460	460	518	633	690	690
San Miguel	184	253	288	368	437	460	518	575	633	633
Surco	150	219	288	322	437	460	518	575	633	633
Surquillo	150	230	288	345	368	460	518	575	575	575
Independencia	196	288	345	403	460	518	575	633	690	690
Bellavista, Callao, Carmen de la Legua, La Perla	230	253	345	403	460	518	575	575	633	690
Los Olivos	253	288	403	437	460	575	575	633	690	690
La Molina	207	253	322	391	437	460	518	575	633	633
San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo	138	184	288	322	322	403	460	518	575	575
Comas	288	311	403	403	460	575	633	690	690	690

Otros destinos

Destino	0–1050 kg	1051–2050	2051–3050	3051–4050	4051–5050	5051–6050	6051–7050	7051–8050	8051–9050	9051–10050
Puente Piedra	322	345	403	437	460	518	633	690	690	690
Chorrillos	92	138	196	207	230	253	345	403	460	460
La Molina (La Planicie, Sol de La Molina)	207	253	322	391	437	460	518	575	633	633
Villa El Salvador	138	173	230	288	322	345	403	460	460	460

Destino	0-1050 kg	1051-2050	2051-3050	3051-4050	4051-5050	5051-6050	6051-7050	7051-8050	8051-9050	9051-10050
La Punta	288	288	345	403	437	460	518	575	633	633
Chadlacayo	288	322	403	437	460	518	633	633	690	690
Cieneguilla	288	322	345	437	460	518	518	575	633	633
Pachacámac	196	253	288	345	403	460	518	575	633	690
Km 0 – Km 25	173	230	288	345	403	460	518	575	633	690
Km 25 – Km 50	276	322	345	403	460	518	518	575	633	690
Km 50 – Km 75	311	345	403	518	552	575	633	690	748	748
Km 75 – Km 100	368	403	460	575	575	690	690	805	863	920
Km 100 – Km 125	414	460	518	575	633	690	748	863	920	920

Notas del tarifario

- Los precios no incluyen I.G.V. El importe mostrado en el sitio web al momento de la compra ya incluye el impuesto.
- El servicio consta del transporte del material. La mano de obra por carga o descarga tiene un precio adicional.
- Los parqueos, estacionamientos y cocheras no están incluidos en el precio (aeropuerto y otros destinos con acceso restringido).
- Los servicios fuera del horario normal de atención tienen un recargo del 50%.
- Pesos superiores a 10,050 kg o destinos no listados se cotizan de forma individual.